



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

REPORTE NACIONAL 2008

Calidad en el Servicio de Atención a Clientes de las AFORES

Principales Resultados de la Quinta Encuesta Nacional

México, Febrero de 2009



Elaborado por Berumen y Asociados S.A. de C.V.
Según contrato CONDUSEF/058/2008
web site: www.berumen.com.mx

- Del **8** de septiembre al **20** de octubre de **2008**, se llevó a cabo la **Quinta Encuesta Nacional sobre la Calidad en el Servicio a Clientes de las Afores 2008**.
- **Objetivos específicos:**
 - ✓ Conocer el perfil sociodemográfico del cliente y la problemática planteada.
 - ✓ Explorar el nivel de cultura financiera que tienen los clientes encuestados sobre el sistema de Administradoras de Fondos para el Retiro (**Afore**).
 - ✓ Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio recibido en términos de eficiencia y desempeño de cada **Afore**: **Eficiencia** en cuanto a conocer el tiempo de desahogo de la problemática planteada por el usuario y **Desempeño** en cuanto al servicio recibido.
- El levantamiento se realizó mediante **entrevistas telefónicas** a los clientes que llamaron a los Centros de Atención Telefónica (**CAT**) de cada **Afore** durante el periodo de campo asignado a cada una de ellas. Cabe señalar que el canal de encuesta se alterna cada año entre las modalidades en persona y vía telefónica.

- En el levantamiento participaron todas las **17** Afores afiliadas a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (**AMAFORE**) que operaban en el mercado al momento de realizar la encuesta¹:



¹ La Afore Ahorra Ahora no participó por no estar afiliada a la AMAFORE



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Características Generales de la Encuesta

Sección I

- La encuesta se realizó en las ciudades de México, Monterrey y Morelia:

Ciudad	Afores con CAT en la Ciudad		
Ciudad de México	Argos Azteca Banamex Bancomer	Coppel HSBC Inbursa IXE	Metlife Profuturo Scotia XXI
Morelia, Michoacán	ING		
Monterrey, Nuevo León	Afirme Banorte	Invercap Principal	

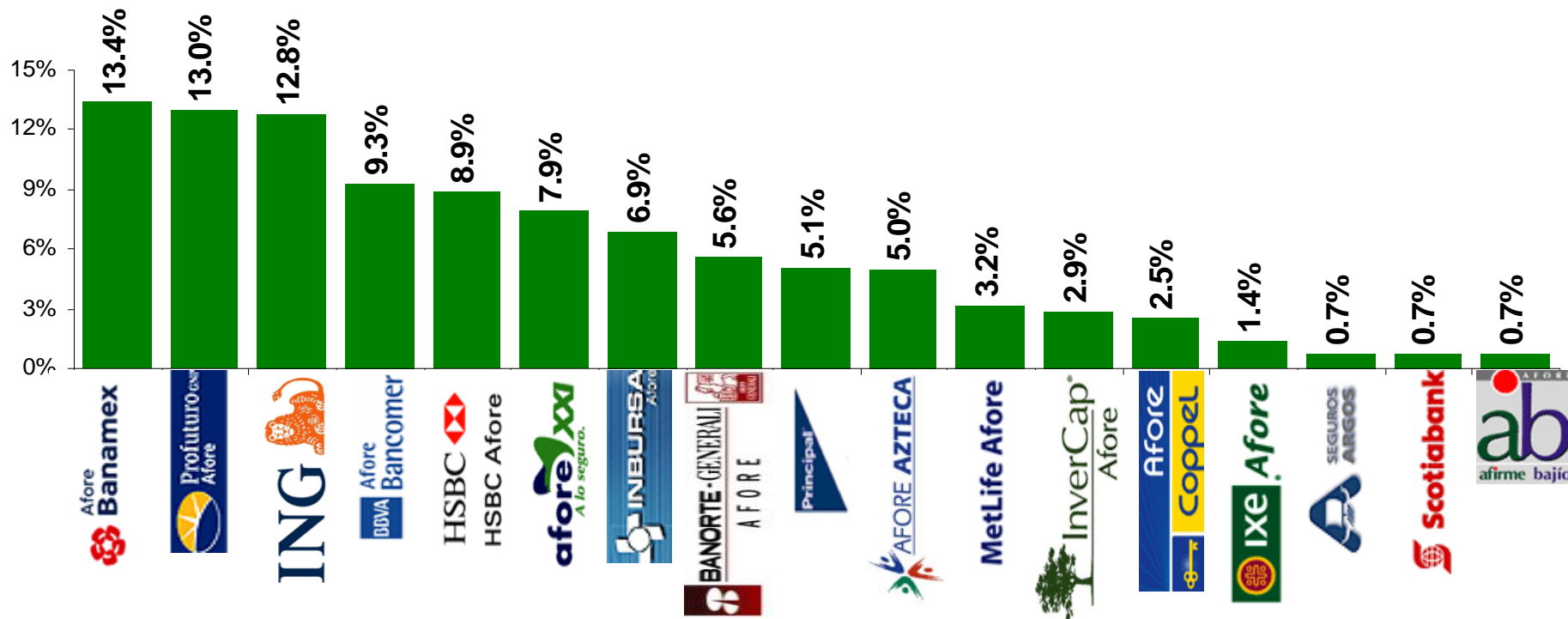
- Con base al número de llamadas promedio que recibe mensualmente cada Centro de Atención Telefónica (**CAT**) de cada **Afore**, se determinó un tamaño de muestra para cada una de ellas, lo cual hace que el reporte tenga representatividad estadística. Se lograron **2,864** entrevistas (ver **cuadro 1**).
- Al igual que en la cuarta medición, en la Quinta Encuesta se presentan **7** reportes: uno nacional y seis regionales. Las seis regiones de análisis se conformaron según la entidad federativa en donde se originó la llamada del cliente.

Cuadro 1. Distribución final de entrevistas realizadas según AFORE

AFORE	Entrevistas realizadas	
	Entrevistas	Porcentaje
01. AFIRME	21	0.7%
02. ARGOS	21	0.7%
03. AZTECA	144	5.0%
04. BANAMEX	385	13.4%
05. BANCOMER	267	9.3%
06. BANORTE	160	5.6%
07. COPPEL	71	2.5%
08. HSBC	254	8.9%
09. INBURSA	197	6.9%
10. ING	363	12.8%
11. INVERCAP	84	2.9%
12. IXE	40	1.4%
13. METLIFE	93	3.2%
14. PRINCIPAL	145	5.1%
15. PROFUTURO	373	13.0%
16. SCOTIA	20	0.7%
17. XXI	226	7.9%
TOTAL	2,864	100%

Distribución final de entrevistas realizadas según AFORE

Total de encuestados: 2,864 clientes



Cobertura geográfica del total de entrevistas según la entidad federativa del entrevistado

Región Norte 1

N1 = 12.6%

Baja California
Baja California Sur
Chihuahua
Durango
Sonora
Sinaloa

Región Norte 2

N2 = 17.4%

Coahuila
Nuevo León
San Luis Potosí
Tamaulipas
Zacatecas

Región Occidente

O = 17.1%

Aguascalientes
Colima
Guanajuato
Jalisco
Michoacán
Nayarit
Querétaro

Región Centro 1

C1 = 37.8%

Distrito Federal
Estado de México

Región Centro 2

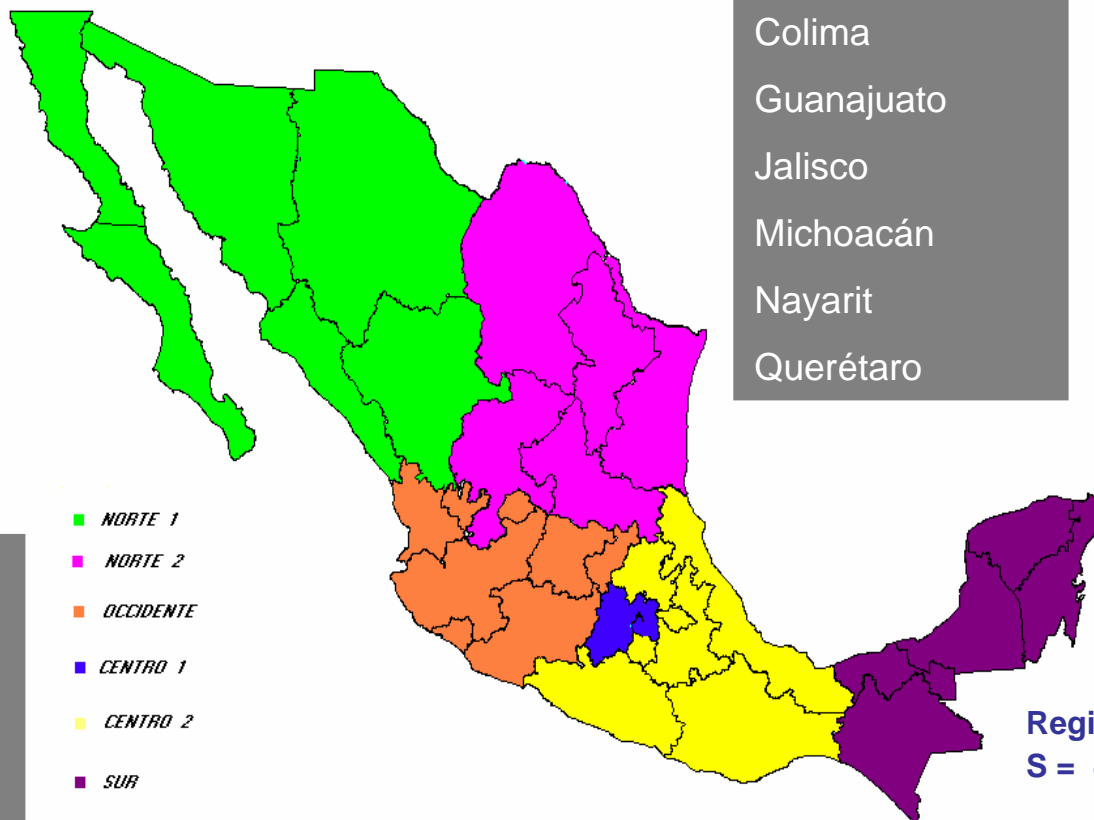
C2 = 10.8%

Puebla
Veracruz
Morelos
Guerrero
Hidalgo
Oaxaca
Tlaxcala

Región Sur

S = 4.3%

Yucatán
Chiapas
Quintana Roo
Campeche
Tabasco





Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

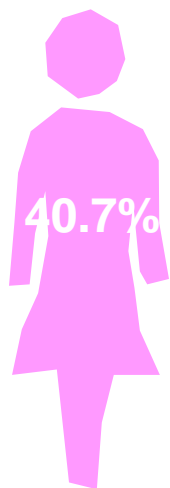
5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

Perfil del cliente encuestado

Perfil Socioeconómico del Cliente

Total de encuestados, según sexo: 2,864



13 años
(11.5 en 2004)

Nivel de estudios. Años promedio del total de encuestados: 13 años (primer año de licenciatura, 2,810 casos)

13 años
(11.5 en 2004)

\$ 9,352 pesos

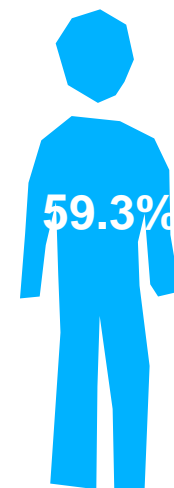
Promedio de ingresos mensuales de encuestados: \$11,359 pesos (7 SMG contra 4 SMG en 2004)

\$ 12,468 pesos

37 años

Edad promedio del total de encuestados: 38 años contra 42 años en 2004

39 años



Situación laboral (%)

Trabajador activo:	51.2		Sector Primario:	2.6
Desempleados:	42.6		Sector Secundario:	25.9
Jubilado o pensionado:	6.2		Sector Servicios:	71.5

MUJERES ENCUESTADAS:

Afore: 38%
Buró: 34%
Seguro (GMM): 61%
Seguro (Auto): 37%



NIVEL DE ESTUDIOS (Años promedio)

Afore: 11 años
Buró: 15 años
Seguro (GMM): 15.5 años
Seguro (Auto): 15 años

INGRESO MENSUAL PROMEDIO

Afore: 3 SMG
Buró: 11 SMG
Seguro (GMM): 17 SMG; Seguro (Auto): 10 SMG

EDAD PROMEDIO

Afore: 41 Años
Buró: 40 años
Seguro (GMM): 45 años
Seguro (Auto): 39 años

HOMBRES ENCUESTADOS:

Afore: 62%
Buró: 66%
Seguro (GMM): 39%
Seguro (Auto): 63%

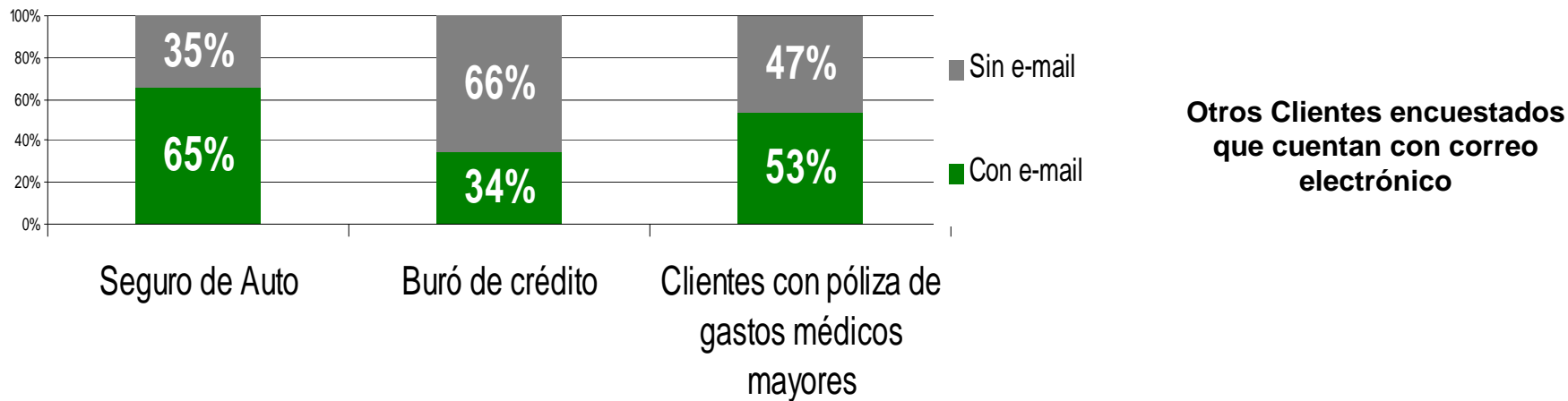
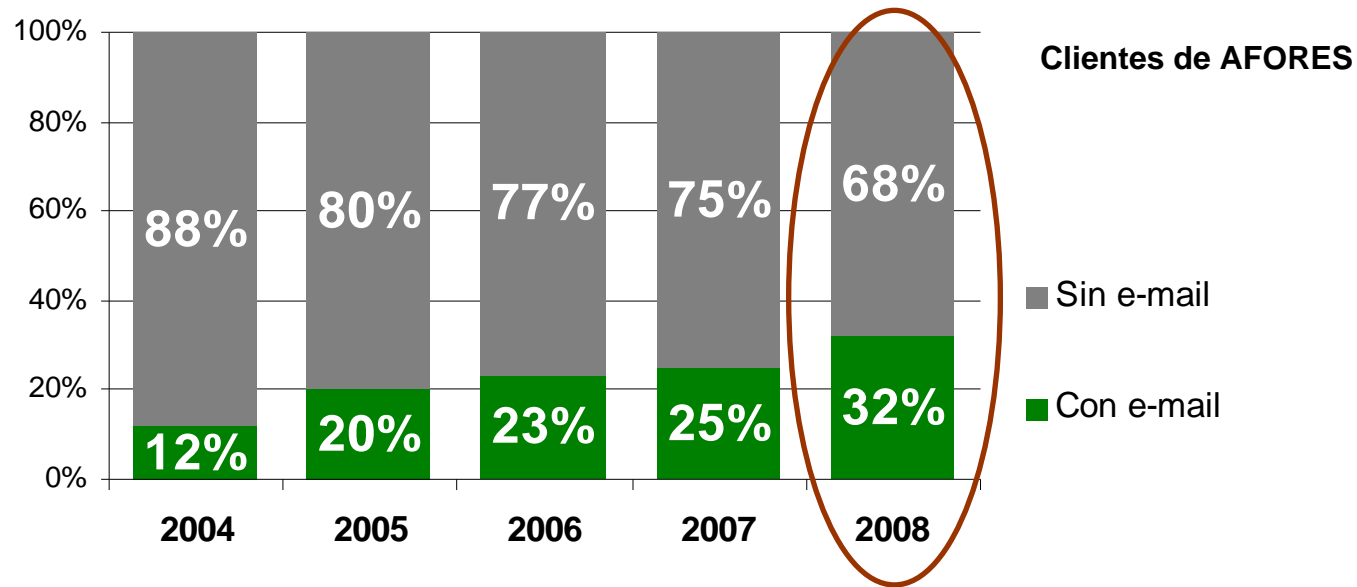


Situación laboral (%)

	Afore	Buró	Seguro (Auto)	Seguro (GMM)
Trabajador activo	40	94	86	69
Desempleado	45	3	8	20
Jubilado o pensionado	15	3	6	11

	Afore	Buró	Seguro (Auto)	Seguro (GMM)
Sector Primario	3	1	3	1
Sector Secundario	14	9	10	8
Sector Terciario	83	90	87	91

Cientes encuestados que cuentan con correo electrónico



Qué tanto saben los clientes encuestados sobre:

- Aspectos básicos del Sistema de Ahorro para el Retiro**

1

¿Sabe para qué
sirve el dinero
que está
ahorrando en su
afore?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados

Sí: 93%

No: 7%

De 2007 a 2008 mejoró en 7.8 puntos porcentuales el nivel de encuestados que declaran saber para qué sirve el dinero que está ahorrando en su Afore.

2007

Respuestas de 2,258 encuestados

Sí: 85%

No: 15%

Para el 2007, con más de 10 años de vigencia del sistema, aún existen afiliados que desconocen la utilidad de las Afore

2

¿Sabe cuándo y
cómo va poder
retirar su ahorro
de la Afore?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados

Sí: 64%

No: 36%

El desconocimiento de los clientes en este rubro no registra cambios significativos en el 2008.

2007

Respuestas de 2,246 encuestados

Sí: 62%

No: 38%

Para el 2007, 4 de cada 10 encuestados (38%) desconoce cómo disponer de sus recursos para el retiro.

3

¿Entiende su
estado de
cuenta?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados
Sí: 83% **No: 10%** **No lo recibe: 7%**
El número de clientes que declara entender su estado de cuenta se incrementa en 21 puntos porcentuales para el 2008.

2007

Respuestas de 2,128 encuestados
Sí: 62% **No: 38%**
Para 2007 se mantiene el grado de desconocimiento del 2006 ya que 2 de cada 10 encuestados dice no entender el estado de cuenta

2006

Respuestas de 1,608 encuestados
Sí: 62% **No: 38%**

4

¿Sabe que le
cobran una
comisión por
administrar su
cuenta?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados
Sí: 85.5% **No: 14.5%**
Para el 2008 disminuyen los encuestados que desconocen el cobro de comisiones por administrar sus cuentas

2007

Respuestas de 2,258 encuestados
Sí: 80% **No: 20%**
A 1 de cada 5 encuestados le es ajeno el concepto de comisiones

5

¿Sabe que su Afore le está dando una ganancia o rendimiento?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados

Sí: 90%

No: 10%

A 1 de cada 10 encuestados le es ajeno el concepto de rendimientos

2007

Respuestas de 2,258 encuestados

Sí: 81%

No: 19%

A 1 de cada 5 encuestados le es ajeno el concepto de rendimientos

6

A los encuestados que respondieron saber el otorgamiento de ganancias, se les preguntó:

¿Qué le parece lo que su Afore le está dando?

2008

Respuestas de 2,580 encuestados

Bueno: 82%

Regular: 12%

Malo: 4%

No sabe: 2%

El nivel de satisfacción de los encuestados en cuanto a los rendimientos de su Afore mejoró de manera significativa en el 2008

2007

Respuestas de 1,829 encuestados

Buenos: 68%

Regulares: 30%

Malos: 2%

En 2007 un tercio de los encuestados percibía que los rendimientos podían mejorar

7

¿Sabe que un
trabajador
puede
cambiarse
gratuitamente
de Afore?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados

Sí: 96%

No: 4%

Casi la totalidad de los encuestados sabe que puede cambiar de Afore

2007

Respuestas de 2,258 encuestados

Sí: 90%

No: 10%

Las Afore se han preocupado más por promover el cambio de Afore que por dar a conocer las virtudes del ahorro para el retiro

8

Los encuestados que sabían que podían cambiarse de Afore mencionaron:

2008

Respuestas de 2,749 encuestados

No se ha cambiado: 38%

Sí se cambio de Afore: 62%

2007

Respuestas de 2,032 encuestados

No se ha cambiado: 48%

Sí se cambio de Afore: 52%

8 En caso de que usted se haya cambiado de Afore, ¿por qué lo hizo?

Encuestados que respondieron
que se cambiaron de Afore:



1,056

1,693

Los encuestados que sabían que podían
cambiarse de Afore y que declararon haberse
cambiado de Afore respondieron:

2007

2008

Por buscar mejores rendimientos y/o comisiones	48.0%	44.2%
Por buscar un mejor servicio	32.0%	34.2%
Por insistencia del promotor:	9.0%	7.3%
Fue sin su consentimiento <u>1/</u>	9.0%	5.6%
No le llegaban los estados de cuenta:	---	2.2%
Otros motivos menores a 1%:	2.0%	6.5%

1/ Lo hizo su empresa sin consultarlo o se trató de un traspaso indebido

¿Tiene el hábito del ahorro?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados
Sí: 51% **No: 49%**

2007

Respuestas de 2,258 encuestados
Sí: 28% **No: 72%**

9

¿En qué o cómo ahorra usted?

Encuestados que respondieron que ahorran:



632

1,452

Los encuestados que declararon que tener el hábito del ahorro respondieron que lo hacen en:

2007

2008

El Banco:	54.0%	56.7%
La Caja de Ahorro:	24.0%	16.0%
En Tandas o en su casa:	15.0%	13.0%
En su Afore:	5.0%	10.3%
En otro medio:	2.0%	4.0%

10

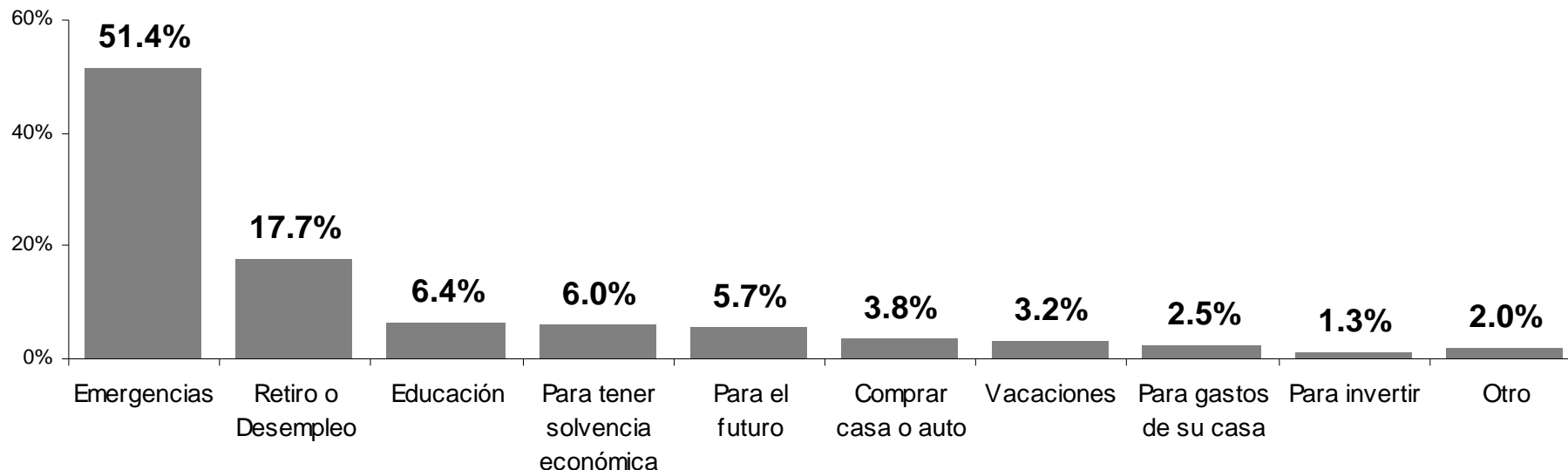
A los 1,452 encuestados que en 2008 mencionaron que sí ahorran en alguna de las formas anteriores (Banco, Caja de Ahorro, Tanda, en su Afore u otro medio) se les preguntó:

2007

- 71% Emergencias
- 9% Comprar casa o automóvil
- 6% Irse de vacaciones
- 5% Para el retiro o desempleo
- 9% Otros motivos (educación, negocio propio, etc.)

2008

¿Para qué ahorra usted?



Entre los que ahorran, más de la mitad lo hacen a corto plazo ya que el ahorro se agota ante contingencias económicas.

11

¿Sabe que
puede hacer
aportaciones
voluntarias en
su Afore?

2008

Respuestas de 2,864 encuestados

Sí: 90%

No: 10%

El porcentaje de encuestados que conoce que puede realizar aportaciones voluntarias incrementó en 6 puntos porcentuales de 2007 a 2008

2007

Respuestas de 2,248 encuestados

Sí: 84%

No: 16%

8 de cada 10 encuestados sabe que puede realizar aportaciones voluntarias

12

A los encuestados que saben que se pueden realizar aportaciones voluntarias, se les preguntó:

¿Estaría
dispuesto a
hacer
aportaciones
voluntarias en
su Afore?

2008

Respuestas de 2,566 encuestados

Sí: 62%

No: 38%

En las dos últimas mediciones 4 de cada 10 encuestados no está dispuesto a realizar aportaciones voluntarias a su Afore .

2007

Respuestas de 1,888 encuestados

Sí: 58%

No: 42%



5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

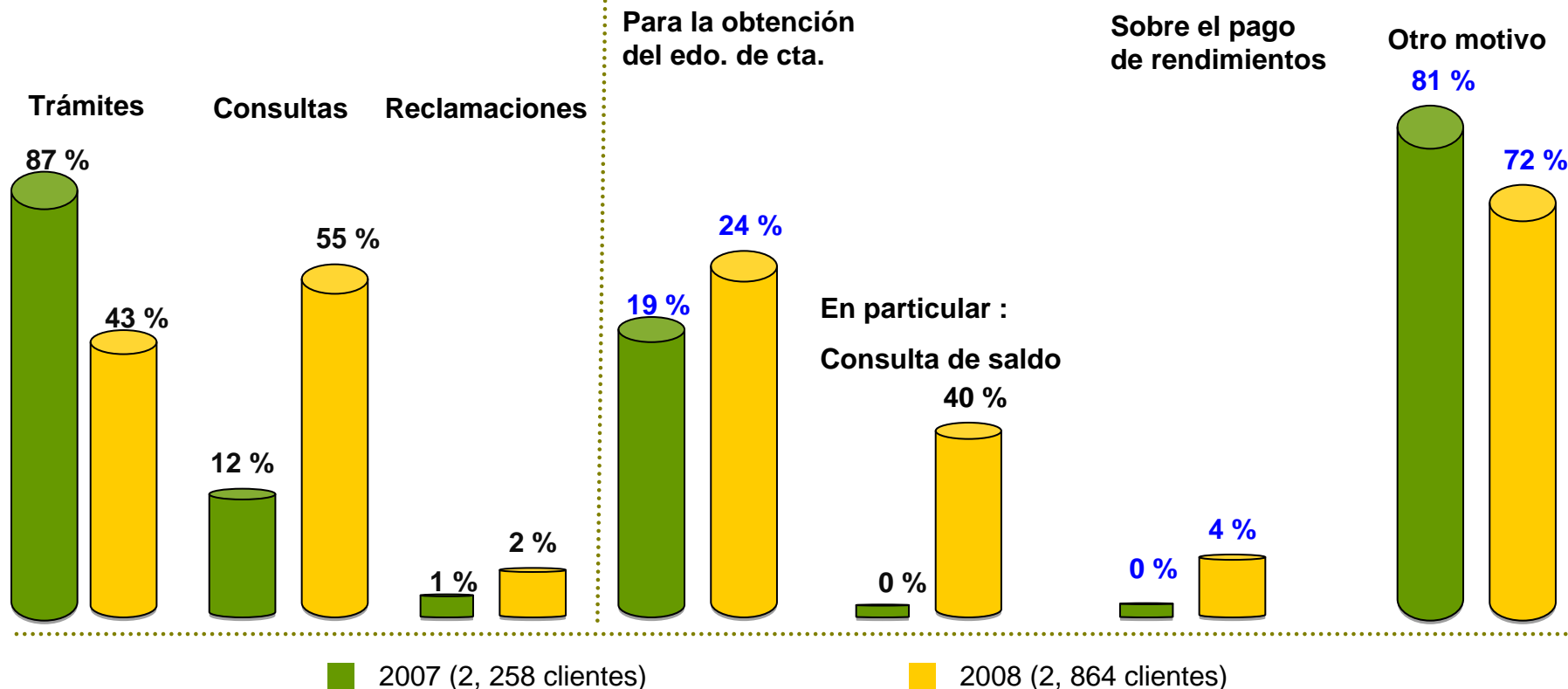
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

Problemática planteada por el Cliente Encuestado que contacta a su Afore

Evolución de los servicios a tratar por parte de los clientes encuestados

Distribución por tipo de asunto a tratar:

Distribución de las consultas:



De lo anterior se desprende lo siguiente:

1. En 2008 se observa un fuerte incremento en el rubro de consultas que realizan los clientes a sus Afores.
2. El elemento más dinamizador de las consultas en 2008 fue la obtención del estado de cuenta.
3. En 2008, cuatro de cada diez clientes que solicitaron su estado de cuenta, lo hicieron para conocer su saldo.
4. En 2008, el rubro de consultas sobre pago de rendimientos empieza a figurar.

¿Cuál fue el principal asunto a tratar al contactar a la AFORE?

Asunto que origina la llamada a la AFORE	2007 (2,258 Encuestados)	2008 ^{1/} (2,864 Encuestados)
Retiro por Desempleo	35.6%	40.6%
Obtención del Estado de Cuenta	21.2%	19.9%
Corrección de Estado de Cuenta	9.2%	15.9%
Retiro por Pensión o Jubilación	17.3%	5.6%
Retiro por Matrimonio	2.6%	4.3%
Movimientos en Aportaciones Voluntarias (depósitos y retiros)	1.8%	2.4%
Recuperación del SAR 92	2.5%	1.5%
Cambio de Afore	3.8%	1.0%
Retiro de vivienda	0.7%	0.8%
Dudas sobre el cobro de comisiones	0.2%	0.8%
Cambio de SIEFORE	0.4%	0.2%
Otro asunto (motivo de la llamada) ^{2/}	4.7%	16.4%

1/ En el 2008 la respuesta es múltiple, esto es, se captaron todos los asuntos por los cuales había llamado el cliente.

2/ Dudas sobre pagos de rendimientos, Problemas con su Número de Seguridad Social (NSS), Traspasos indebidos, Ratificación de Afore, Consulta de saldo, Preguntas Generales.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

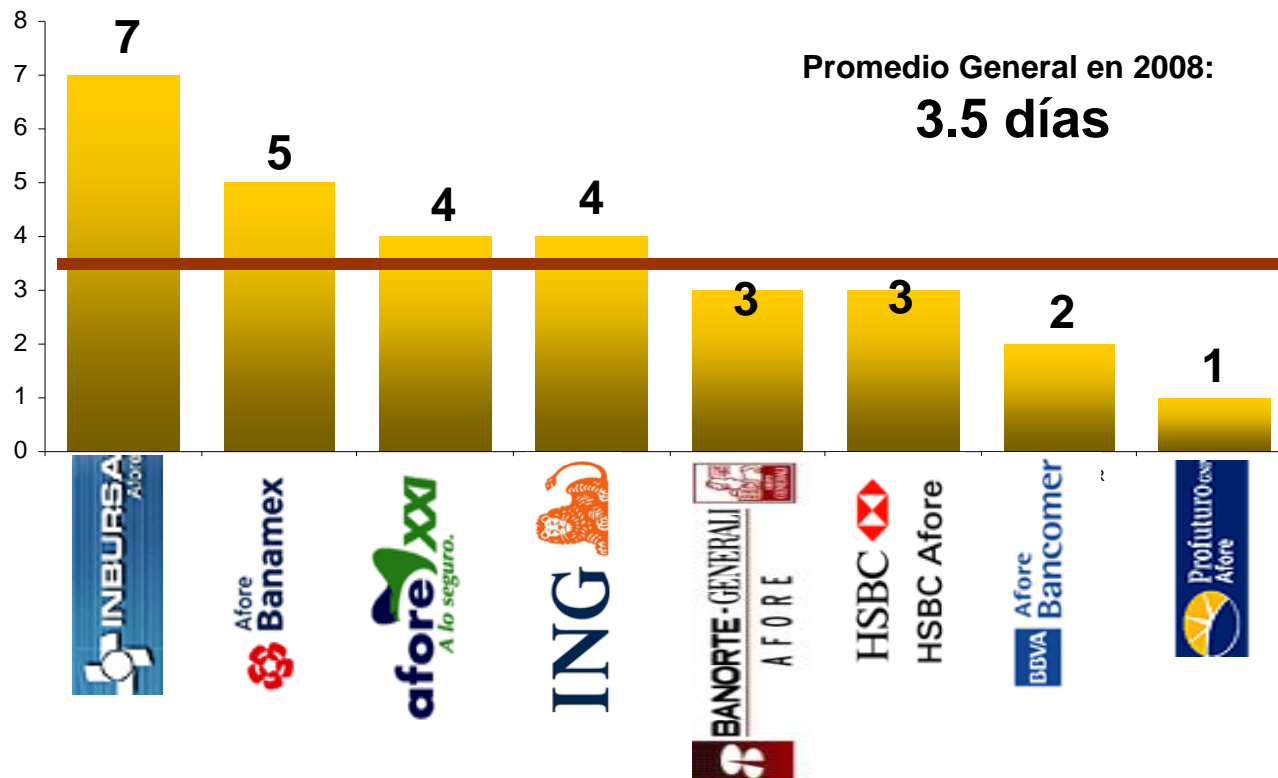
5

**QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008**

Tiempo de desahogo de los 4 asuntos más recurrentes, según percepción del cliente

1. RETIRO POR DESEMPLEO

Promedio en días hábiles por Administradora,
según la percepción de los encuestados
Respuesta de **1,160** clientes encuestados

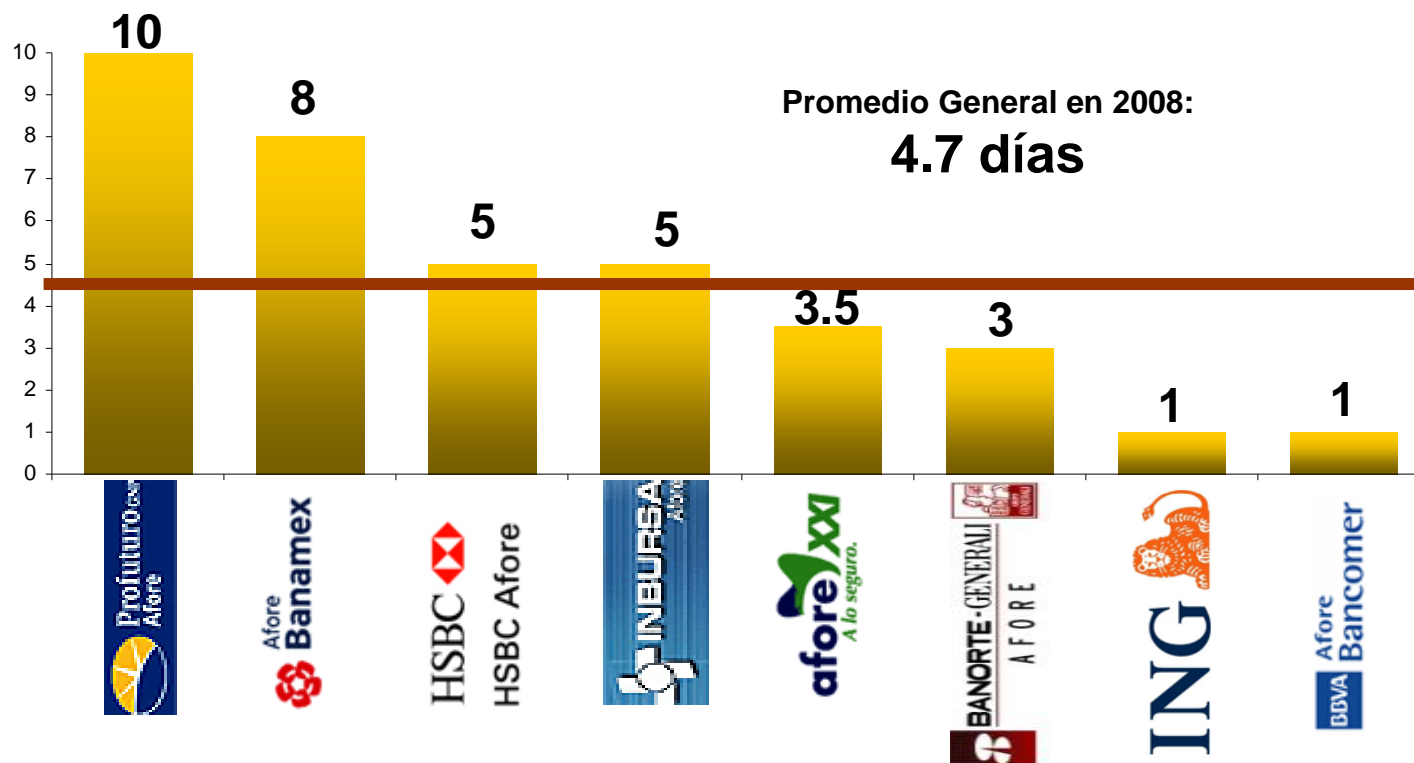


La ley dice:
El tiempo máximo
para resolver este
tipo de asunto es:
5 días

Nota: Las restantes Afores participantes que no aparecen en la gráfica fue por su tamaño de muestra y número de casos registrados, aunque sus tiempos si fueron considerados para el cálculo del promedio general

2. OBTENCION DEL ESTADO DE CUENTA

Promedio en días hábiles por Administradora, según la percepción de los encuestados
 Respuesta de **719** clientes encuestados

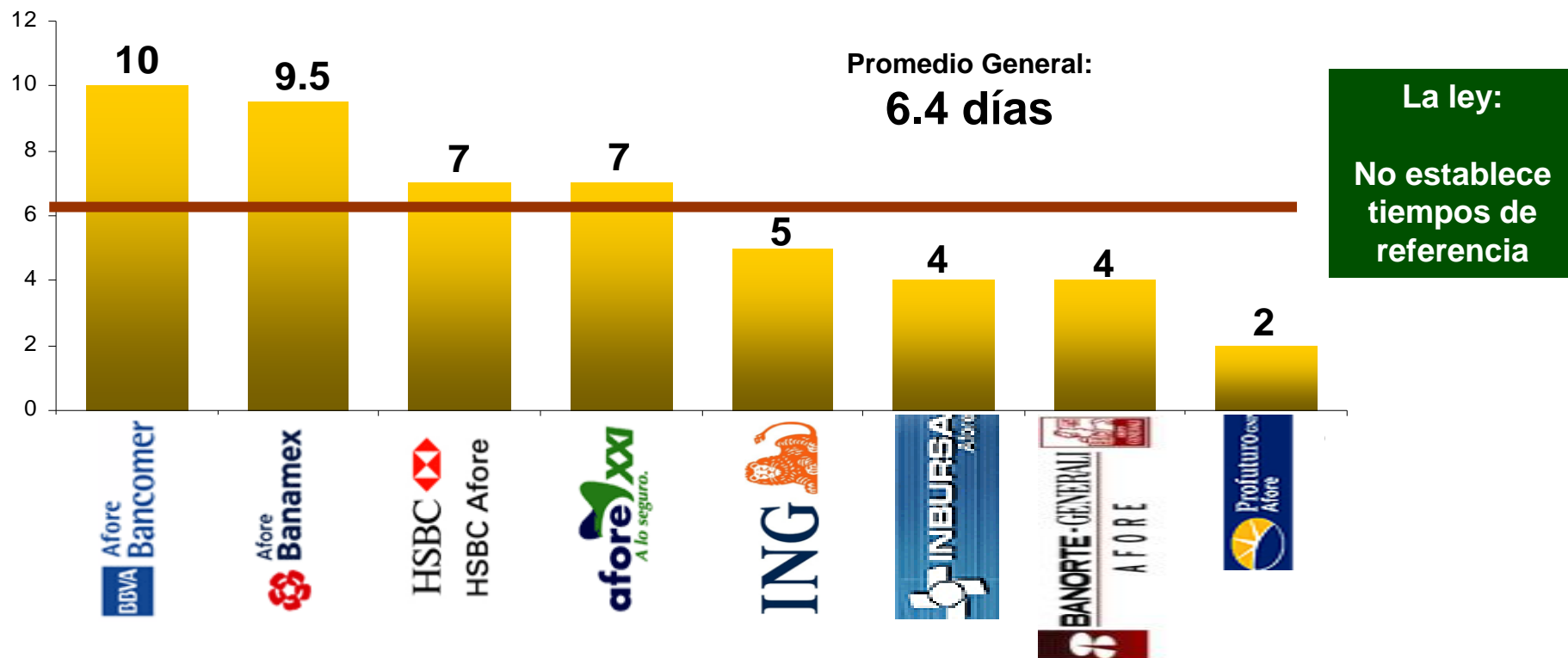


La ley :
 No establece tiempos de referencia

Nota: Las restantes Afores participantes que no aparecen en la gráfica fue por su tamaño de muestra y número de casos registrados, aunque sus tiempos si fueron considerados para el cálculo del promedio general

3. CORRECCION DEL ESTADO DE CUENTA

Promedio en días hábiles por Administradora,
según la percepción de los encuestados
Respuesta de **453** clientes encuestados



Nota: Las restantes Afores participantes que no aparecen en la gráfica fue por su tamaño de muestra y número de casos registrados, aunque sus tiempos si fueron considerados para el cálculo del promedio general

4. RETIRO POR PENSION O JUBILACION

Dada la amplia gama de causas por las que un afiliado puede pensionarse o jubilarse, no fue posible determinar un patrón de tiempo de desahogo de los asuntos respectivos.

Sin embargo, durante el levantamiento de la Encuesta se detectaron distintos tipos de servicios que, aunque no resultaron estadísticamente representativos, pueden ser útiles como estudios de caso:

- Retiro por matrimonio** (124 casos). El tiempo promedio de resolución es de **4** días.
- Movimientos en aportaciones voluntarias** (67 casos). El tiempo promedio de resolución es de **1.5** días. Se registraron tres Afores en las que el tiempo de resolución fue inmediato (Banamex, HSBC e Invercap).
- Dudas sobre el pago de rendimientos** (64 casos). Aunque el tiempo promedio de resolución es de **15** días.
- Recuperación del SAR** (44 casos). El promedio de desahogo de los casos captados en la encuesta es de **15.5** días
- Cambio de Afore** (29 casos). La duración promedio de resolución es de **11** días.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

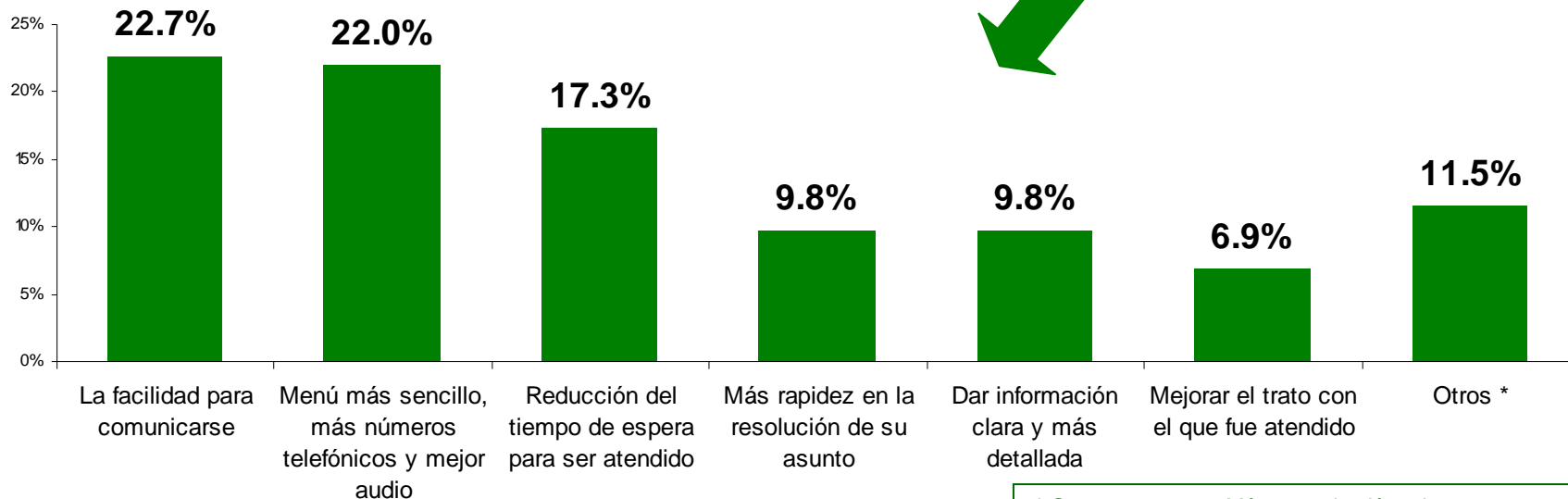
**QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008**

Qué recomiendan los clientes encuestados que llaman a los Centros de Atención Telefónica para mejorar el servicio de las Afores

¿Qué aspectos mejoraría del servicio telefónico que le proporcionó su AFORE?



Los encuestados que realizaron alguna recomendación mencionaron:

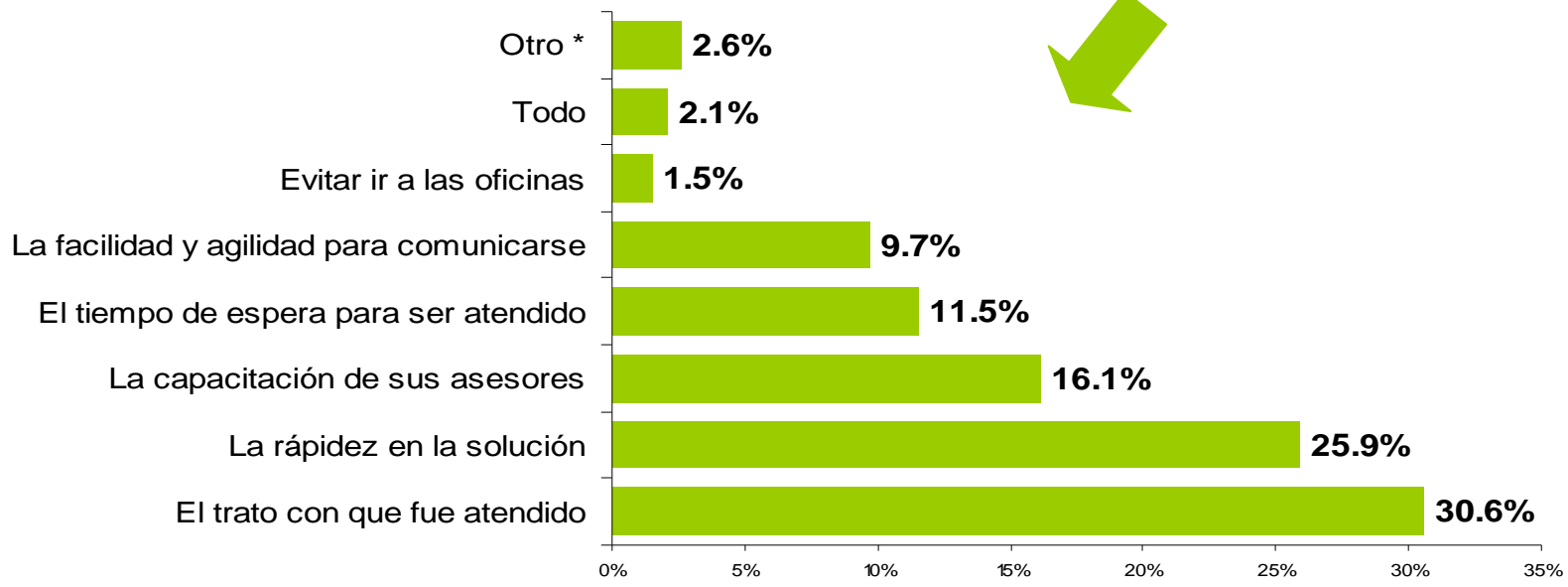
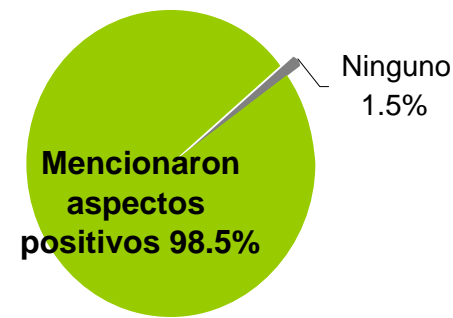


* **Otros aspectos:** Más capacitación a los asesores, Ampliar el horario de servicio, Comunicación personal, Ocupar un lenguaje práctico y entendible.

En la tercera medición (2006), el 6% de los encuestados vía telefónica hicieron propuestas de mejora para el servicio 01-800 de su Afore, particularmente relacionadas con contestar la llamada o que no sonara ocupada la línea.

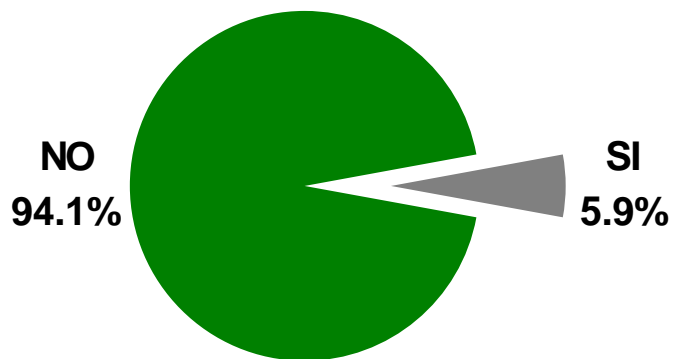
¿Qué aspectos ve como positivos del servicio telefónico que le proporcionó su Afore?

Los encuestados que mencionaron aspectos positivos respondieron:



* **Otros aspectos mencionados:** La información proporcionada, el Servicio Gratuito, Es una llamada personalizada, La seguridad

¿Tiene algo más que comentar?



Está satisfecho con el servicio	31.9%
Aprobación de la Encuesta de Condusef	9.0%
Mejorar la entrega de los Estados de Cuenta	9.0%
Más difusión de información sobre la Afore	7.8%
Respuestas asociadas a inconformidades	6.6%
Propuestas de Mejora	5.4%
Mejor trato	3.0%
Agilizar los trámites para disponer de su dinero	3.0%
Otros comentarios menores a 3% <u>1/</u>	24.3%

1/ Otros comentarios: Poder hacer consultas por Internet, Mayor difusión sobre la Condusef, Capacitar al personal, Más difusión sobre sus ahorros, entre otros.



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

**QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008**

Cómo perciben la calidad en el servicio recibido los clientes encuestados en las Afores

Los 8 atributos de calidad objeto de la evaluación fueron los siguientes:

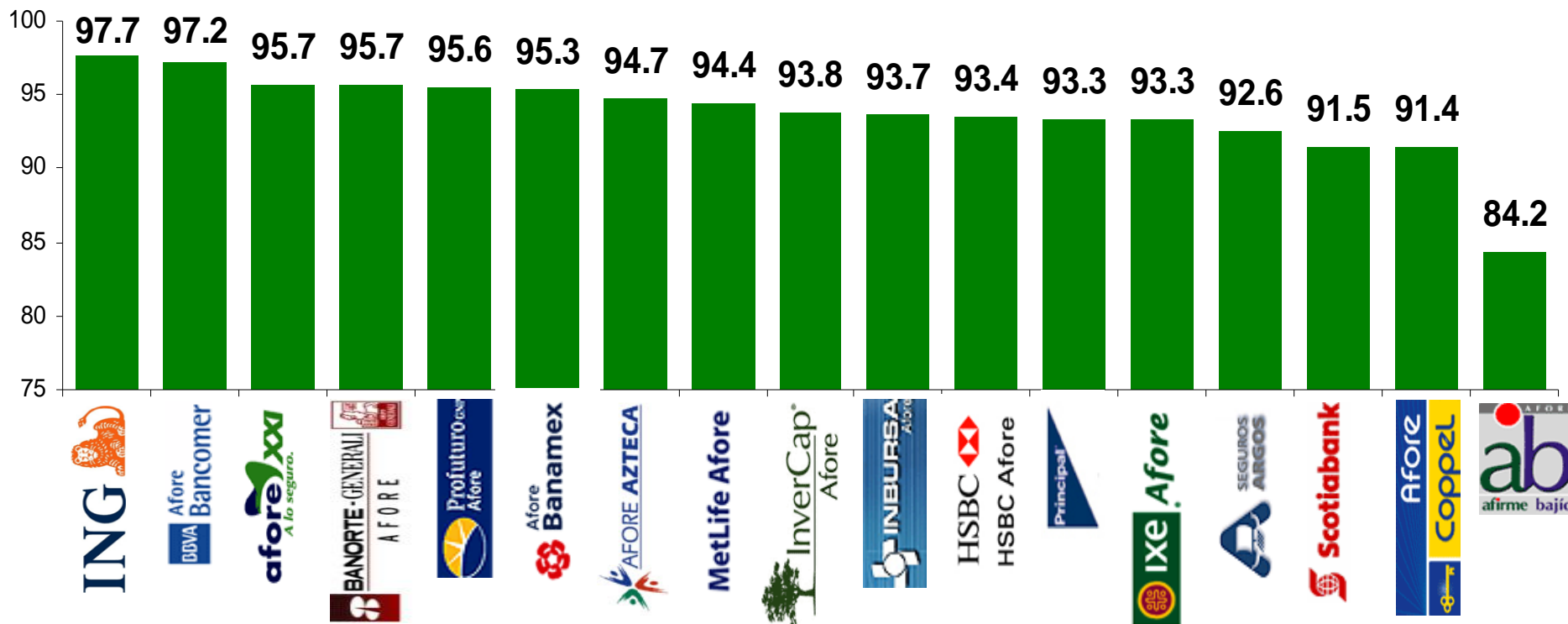
- Oportunidad:** Tiempo de espera para ser atendido y tiempo de atención
- Amabilidad:** Trato recibido
- Transparencia:** Explicaciones recibidas sobre su asunto
- Confiabilidad:** Percepción del cliente sobre la capacitación del asesor, su comunicación y curso del asunto
- Equidad:** Detección de prácticas discriminatorias
- Valoración de la opinión del cliente:** Sabe o no el cliente cómo realizar una sugerencia o queja.
- Responsabilidad informativa:** Recibió o no recibió el cliente información previa sobre el asunto a tratar y,
- Satisfacción:** Opinión final sobre la Afore y su deseo de regresar

¿Cómo califican los clientes el servicio telefónico recibido a nivel agregado?
(Escala de 0 a 100)










Promedio General 2008: **95.1**

Promedio General 2006: 88.7%









PROFUTURO	92.9%	PRINCIPAL	88.2%
AZTECA	91.4%	BANCOMER	88.0%
HSBC	90.7%	BANORTE	87.9%
XXI	90.2%	ING	87.2%
SANTANDER	89.1%	BANAMEX	86.4%
INBURSA	88.6%	ACTNVER	86.3%



¿Cómo califican los clientes el servicio recibido a nivel agregado? DESGLOSE DE CALIFICACIONES SEGÚN ATRIBUTO (ESCALA DE 0 A 100)

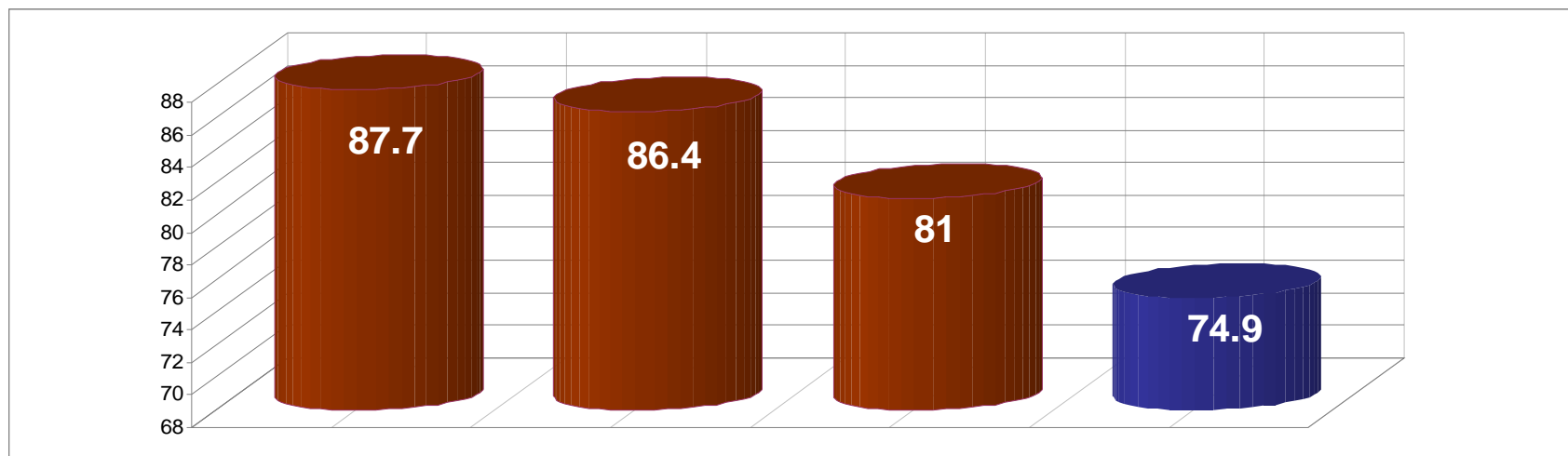
ATRIBUTOS									
OPORTUNIDAD (Tiempo de espera, tiempo estimado de respuesta)	92.9	92.6	88.9	91.4	88.0	85.6	88.0	93.5	89.6
AMABILIDAD (Trato recibido)	100.0	100.0	99.8	100.0	100.0	99.2	100.0	100.0	99.4
TRANSPARENCIA (Conoce los servicios, expectativas, explicaciones recibidas)	97.0	93.2	95.7	93.9	94.6	95.8	92.7	91.9	94.6
CONFIABILIDAD (Conocimientos del asesor, explicaciones recibidas, comunicación)	99.6	99.9	99.3	100.0	99.3	99.0	99.0	98.4	98.2
EQUIDAD (Trato no discriminatorio)	100.0	99.3	99.6	100.0	99.7	99.5	99.3	100.0	100.0
VALORACIÓN DE LA OPINIÓN DEL CLIENTE (Conocimiento de canales o de queja)	100.0	99.1	99.6	100.0	99.7	99.1	99.0	100.0	97.0
RESPONSABILIDAD INFORMATIVA (Acuse de información previa sobre asunto tratado)	94.4	96.2	90.5	88.2	97.0	88.6	86.9	83.9	84.0
SATISFACCIÓN (Ventajas y desventajas, calificación y lealtad sobre el servicio)	97.9	97.9	94.7	93.9	93.4	95.7	94.0	91.7	90.8
PROMEDIO	97.7	97.2	95.7	95.7	95.6	95.3	94.7	94.4	93.8

¿Cómo califican los clientes el servicio recibido a nivel agregado? DESGLOSE DE CALIFICACIONES SEGÚN ATRIBUTO (ESCALA DE 0 A 100)

ATRIBUTOS									TOTAL
OPORTUNIDAD (Tiempo de espera, tiempo estimado de respuesta)	86.4	90.8	84.5	75.6	73.8	83.8	75.4	66.7	88.4
AMABILIDAD (Trato recibido)	100.0	99.8	99.7	100.0	100.0	100.0	99.3	100.0	99.8
TRANSPARENCIA (Conoce los servicios, expectativas, explicaciones recibidas)	94.3	86.7	94.5	93.8	90.5	86.3	89.1	78.6	93.7
CONFIABILIDAD (Conocimientos del asesor, explicaciones recibidas, comunicación)	99.1	98.4	99.4	98.8	98.4	95.8	98.4	98.4	99.2
EQUIDAD (Trato no discriminatorio)	99.5	99.6	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7
VALORACIÓN DE LA OPINIÓN DEL CLIENTE (Conocimiento de canales o de queja)	99.7	99.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.6	99.5
RESPONSABILIDAD INFORMATIVA (Acuse de información previa sobre asunto tratado)	73.9	81.2	86.4	85.0	83.3	70.6	90.8	55.0	88.8
SATISFACCIÓN (Ventajas y desventajas, calificación y lealtad sobre el servicio)	93.0	92.7	89.2	94.7	95.2	92.5	89.4	81.0	94.3
PROMEDIO	93.7	93.4	93.3	93.3	92.6	91.5	91.4	84.2	95.1

Comparativo de calificaciones de la calidad en el servicio entre segmentos del Sector Financiero

CALIFICACIÓN GLOBAL



AFORE ¹

GMM ^{2 3}

**BURÓ
DE
CRÉDITO ⁴**

**ASEGURADORAS DEL
RAMO DE
AUTOMÓVILES ⁵**

¹ Promedio de las mediciones en los años 2004, 2005, 2006, 2007y 2008.

² Correspondiente a la medición de 2007.

³ Clientes con póliza de gastos médicos mayores.

⁴ Promedio de las mediciones en los años 2005, 2006 y 2007.

⁵ Correspondiente a la medición de 2008.

1. El indicador de calidad en el servicio vía telefónica registró una mejora significativa al pasar de **88.7** en **2006** a **95.1** en **2008**, sobre una escala **0** de **100**.
2. Las áreas de oportunidad para una mejora continua en el servicio del Sector **Afore** persisten y tienen que ver principalmente con:
 - a) Fortalecer de manera permanente la cultura del ahorro para el retiro.
 - b) Abatir el tiempo de desahogo de la problemática planteada (la oportunidad).
 - c) Consolidar el atributo de transparencia, esto es, que las **Afore** sean más claras acerca de los servicios que proporcionan).
 - d) Reforzar los sistemas de registro y control de los clientes para abatir los problemas derivados de la Corrección de los estados de cuenta.
3. Las **Administradoras** deben trabajar en campañas que fomenten el ahorro a través del **Sistema Afore** ya que no existe una cultura del ahorro entre los clientes de las Administradoras. La mitad de los que sí ahorran lo hacen para protegerse de las emergencias.

GENERALES:

1. Fomentar el **conocimiento** del **Sistema Afore**, con especial atención en la explicación de los siguientes puntos:
 - a) Los conceptos de comisión y rendimiento.
 - b) Cómo y cuando pueden disponer de los recursos para el retiro.
2. Impulsar campañas que difundan las ventajas de ahorrar en las **Afore**, poniendo especial atención información sobre las **aportaciones voluntarias** para dar confianza a los clientes sobre esta forma de ahorro.
3. Buscar que las Administradoras diseñen planes atractivos para retener a sus clientes ya que sólo el **38%** de los encuestados declaró **no** haberse cambiado de **Afore**.
4. Ofrecer un servicio ya que este rubro, junto con el de mejores rendimientos y/o comisiones, explica el **78%** de las razones por las que un cliente se cambia de Afore.
5. Reforzar los sistemas de registro y control de clientes de las Afores para abatir los problemas derivados de la Corrección de los estados de cuenta.

GENERALES:

6. Reforzar las campañas publicitarias que buscan que los afiliados al sistema cuenten con los documentos básicos de su Afore: estado de cuenta vigente y sin errores, beneficiarios, domicilio, CURP.
7. Reforzar la promoción de las aportaciones voluntarias por parte de los afiliados ya que más de la mitad de los encuestados manifestó tener el hábito del ahorro.

SOBRE EL SERVICIO DE LOS CENTROS DE ATENCION TELEFONICA, CAT:

8. Revisar que los CAT tengan un menú más sencillo en su operación para una rápida comunicación de los clientes.
9. Verificar que los CAT cuenten con los números telefónicos necesarios y un audio adecuado para que los clientes puedan comunicarse de manera ágil y eficiente
10. Establecer procedimientos que reduzcan el tiempo de atención dedicado a los clientes.

SOBRE EL SERVICIO DE LOS CENTROS DE ATENCION TELEFONICA, CAT:

11. Contar con planes de contingencia ante eventuales caídas del sistema CAT.
12. Fortalecer los CAT para que a través de este sistema se brinde toda la información requerida por los clientes para evitar que ellos tengan que acudir a las oficinas de sus Afores.
13. Capacitar a los asesores para que proporcionen información clara, detallada y correcta a los clientes sobre las dudas y problemáticas planteadas por ellos, con especial atención a mejorar los siguientes aspectos:
 - a) Que los asesores aborden los temas con sus clientes en un lenguaje sencillo y que les hagan ver la existencia de los aspectos económicos que pueden tener impacto en los asuntos planteados (definición, causa, duración dentro del ciclo de pensión, soluciones).
 - b) Homologar criterios entre los asesores para evitar que respondan a los clientes de forma subjetiva sobre el tema de las minusvalías (*“En su siguiente estado de cuenta se corrige”, “En unos días más se recupera”, “No se sabe para cuando”*).

En 2009 se realizará la Sexta Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio a Clientes de las Afore mediante la modalidad “persona a persona”



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

5

QUINTA Encuesta Nacional Sobre la Calidad
en el servicio a clientes de las Afores 2008

ANEXO

Resumen de Resultados

PERFIL DEL CLIENTE ENCUESTADO.

1. En lo que corresponde al perfil del cliente, se observa lo siguiente:
 - a) Se mantiene la tendencia registrada en el **2007**: seis de cada **10** encuestados son hombres.
 - b) El nivel de estudios promedio es de **13** años, **2** años más que en la cuarta medición. Los clientes actuales de las Afores tienen estudios equivalentes al primer año de licenciatura.
 - c) El nivel de ingresos promedio de los encuestados también registró un incremento: de **4** salarios mínimos generales en **2007** ascendió a **7** salarios mínimos en **2008**.
 - d) La edad promedio en **2008** es de **38** años, tres años menos que lo estimado en **2007**.
2. En cuanto a la situación laboral:
 - a) Se mantiene la misma proporción de desempleados: **42%** en **2007** y **43%** en **2008**.
 - b) Los encuestados “activos” tienen un incremento: de **37%** en **2007** asciende a **51%** en **2008**.
 - c) El porcentaje de jubilados o pensionados disminuye de **21%** en **2007** a **6%** en **2008**.
3. El uso del correo electrónico por parte de los clientes mantiene su tendencia al alza al registrarse en **2008** que **tres** de cada **diez** utilizan dicho medio de comunicación contra **uno** de cada **diez** en **2004**.

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL SISTEMA AFORE.

4. El conocimiento de algunas características del sistema **Afore** registra cambios positivos con relación a la cuarta medición. Destacan:
- Los clientes que declaran saber para qué sirve el dinero que está ahorrando en su **Afore** aumenta de **85%** en **2007** a **93%** en **2008**.
 - Los encuestados que dicen entender su estado de cuenta sube de **62%** en **2007** a **83%** en **2008**.
 - Los clientes que tienen conocimiento de que les cobran una comisión por administrar su cuenta asciende de **80%** en **2007** a **86%** en **2008**.
 - Los encuestados que dicen estar enterados de que su **Afore** les da una ganancia o rendimiento se incrementa de **81%** en **2007** a **90%** en **2008**.
 - El nivel de satisfacción de los encuestados en cuanto a los rendimientos de su **Afore** aumenta de **68%** en **2007** a **82%** en **2008**.
 - Casi la totalidad de los encuestados sabe que se puede cambiar gratuitamente de **Afore** (**90%** en **2007**, **96%** en **2008**).

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE EL SISTEMA AFORE.

5. La encuesta identificó algunas áreas de oportunidad relacionadas con el nivel de conocimiento que manifestaron los clientes encuestados:
 - a) Seis de cada diez clientes desconocen cuándo y cómo van a poder retirar su ahorro de la Afore.
 - b) Solamente cuatro de cada diez clientes declararon no haberse cambiado de Afore. Entre los encuestados que se cambiaron de Afore, se identificaron que son dos los principales motivos: buscar mejores rendimientos y/o comisiones y un mejor servicio.
 - c) Todavía persisten clientes que desconocen que pueden realizar aportaciones voluntarias.
 - d) Aunque el **90%** dijo conocer el mecanismo de aportaciones voluntarias, sólo el **62%** respondió estar dispuesto a utilizarlo.
6. Sólo el **8%** de los encuestados conoce bien los alcances y limitaciones de la **Condusef**, porcentaje que asciende a **14%** entre los clientes que tienen estudios a nivel licenciatura

NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE LA CONDUSEF.

7. Del total de los encuestados, únicamente el **6.8%** ha utilizado los servicios de la **Condusef**, cifra que disminuye a **5.7%** entre los clientes de la Región **Norte 2** y asciende a **9.1%** entre los que residen en la Región **Sur**.

HABITOS DE AHORRO.

8. Poco más de la mitad de los clientes encuestados declaró no tener el hábito del ahorro.
9. Los Bancos son la principal institución utilizada por los clientes de las **Afore** para ahorrar. Después de los Bancos, los encuestados prefieren ahorrar en Cajas de Ahorro y en tandas.
10. Solamente **1** de cada **20** de los encuestados declaró ahorrar en su **Afore**.
11. No existe una cultura del ahorro: la mitad de los que sí ahorran lo hacen para protegerse de las emergencias (**51.4%**).

PROBLEMATICAS MAS RECURRENTES PLANTEADAS POR LOS CLIENTES

12. El “*Retiro por Desempleo*” es la problemática más recurrente planteada por los clientes de las Administradoras. De **2005** a **2007** este tipo de asunto había registrado una tendencia a la baja (**47%** en **2005**, **42%** en **2006**, **36%** en **2007**), sin embargo, para el **2008** muestra un incremento de **5** puntos porcentuales (**41%**).
13. La “*Obtención del Estado de Cuenta*” se identifica como el **segundo** motivo de recurrencia, con una tendencia a la alza de **2005** al **2007**. No obstante para el 2008 registra un ligero descenso (**19.9%**).
14. En el **2007** el “*Retiro por Pensión o Jubilación*” se presentaba como el **tercer** asunto más recurrente (**17.3%**), sin embargo para el **2008** baja a **5.6%**.
15. La “*Corrección del Estado de Cuenta*”, que en **2007** ocupaba el **cuarto** sitio (**9.2%**), pasa a ocupar en **2008** el tercer lugar, con un notable crecimiento de casi **7** puntos porcentuales (**15.9%**)